



**COMMISSIONE XI
LAVORO PUBBLICO E PRIVATO
CAMERA DEI DEPUTATI**

Audizione di Sky Italia nell'ambito dell' "Indagine conoscitiva sul rapporto tra Intelligenza Artificiale e mondo del lavoro, con particolare riferimento agli impatti che l'intelligenza artificiale generativa può avere sul mercato del lavoro."

Roma, 26 giugno 2024



Desideriamo innanzitutto ringraziare la Commissione per questa indagine conoscitiva e per l'opportunità di questa audizione, che consideriamo molto importante, vista la rilevanza del tema e **l'attenzione** che da sempre Sky dedica al lavoro e alle sue **risorse umane**.

Come **media company leader** in Europa, non dimentichiamo mai la nostra vocazione ad essere una **forza positiva** per le comunità in cui viviamo e lavoriamo da sempre per promuovere la crescita delle persone.

In un contesto in costante trasformazione e innovazione, riteniamo che l'Intelligenza Artificiale rappresenti una innovazione utile per la creazione di nuove prospettive di sviluppo e progresso, sempre ponendo la massima attenzione al bilanciamento tra le opportunità e i rischi che essa presenta.

Investire in innovazione è infatti da sempre la nostra cifra distintiva ed è essenziale per poter operare in mercati in costante trasformazione, come ad esempio quello audiovisivo, in cui tutti gli attori competono, a prescindere dal modello di business, per l'attenzione e il tempo delle persone.

In tale ottica, riconosciamo l'importanza strategica e trasformativa dell'Intelligenza Artificiale, impegnandoci attivamente nell'esplorazione e nell'applicazione di soluzioni in un'ottica di efficienza operativa, aumento produttività, vantaggio competitivo e salvaguardia dei nostri asset, **inclusi i talenti interni**.

Il nostro approccio alla sperimentazione e all'apprendimento è guidato dal rispetto per la privacy dei dati, dalla conformità al GDPR e a tutte le altre normative vigenti ed emergenti e stiamo lavorando a una strategia di Intelligenza Artificiale Generativa trasparente e responsabile, che accolga come opportunità le evoluzioni tecnologiche in corso, rispondendo prontamente alle sfide dell'innovazione in un'ottica **antropocentrica**.

A livello di Gruppo, abbiamo realizzato una struttura organizzativa, una cabina di regia, dedicata allo sviluppo dell'IA generativa, che si assicura che tutte le scelte e le sperimentazioni che Sky avvia siano sempre svolte nel rispetto dei principi di **etica, correttezza e sicurezza**, che sono i nostri valori fondanti.

Il **potenziamento delle risorse umane** rappresenta un punto fondamentale della nostra strategia. Tecnologia e digitalizzazione cambieranno infatti drasticamente il modello operativo e le caratteristiche professionali dei ruoli aziendali, ma nella nostra



visione dovranno agire sempre come un **alleato** personalizzato delle persone, migliorandone l'esperienza di lavoro.

Investiamo nell'IA per migliorare la vita in azienda dei nostri dipendenti, facilitando la gestione delle risorse umane, lo sviluppo professionale e la comunicazione interna.

Ad oggi, poi, sono presenti una serie di attività aziendali **ripetitive** e che richiedono un ampio uso di tempo, come rispondere alle mail, spesso in inglese, leggere e sintetizzare documenti, verificare la presenza di specifiche clausole nei contratti, minutare le riunioni.

Stiamo sperimentando l'Intelligenza Artificiale Generativa per fare in modo che queste attività occupino meno tempo nella giornata dei nostri collaboratori, dando loro l'opportunità di concentrarsi sulle attività a maggior valore aggiunto o più creative.

L'utilizzo di strumenti di produttività alimentati dalla Gen AI ci permette così di valorizzare il vero **talento** delle persone, colmando anche possibili gap e garantendo alle nostre risorse di potersi dedicare ad esprimere le proprie capacità differenzianti.

Questo ci consente come azienda di contribuire positivamente al benessere dei nostri collaboratori, garantendo un miglior **equilibrio casa-lavoro** e una maggior soddisfazione delle persone, che si sentono di poter pienamente esprimere le proprie competenze, capacità e creatività.

Vogliamo consentire ai nostri dipendenti di cogliere le opportunità offerte dall'uso dell'IA generativa in Sky in modo etico e responsabile, con un approccio riflessivo che prenda in considerazione i rischi e si basi sul rispetto del quadro normativo. Abbiamo dunque introdotto delle **linee guida interne** per l'utilizzo dei principali strumenti di IA generativa da parte delle nostre persone, per promuovere i benefici di queste tecnologie, mitigando e riducendo al contempo le loro potenziali controindicazioni.

Nel **rapporto con il cliente**, vogliamo utilizzare l'IA per potenziare l'efficacia dei nostri canali di supporto e vendita, consentendo ai nostri agenti di dedicare meno tempo alla ricerca delle informazioni e concentrarsi sul fattore umano per comprendere l'esigenza del cliente e gestirla al meglio.

Con riguardo ai **contenuti**, stiamo immaginando processi di automazione (sottotitoli, creazione di brevi descrizioni, doppiaggio, traduzioni etc), che, accompagnati dalla supervisione umana, favoriscano l'accessibilità dei contenuti, abilitando una fruizione sempre più ampia e trasversale con l'abbattimento delle barriere per i soggetti più fragili a fronte di investimenti sostenibili.



Rimaniamo al contempo molto **attenti** ai possibili **rischi** associati all'applicazione di Gen AI alla creazione e distribuzione dei contenuti come i 'deepfakes', distribuzione incontrollata di 'fake news' sui social, celebrity *cloning* che rischiano di impattare l'integrità dei media ed erodere la fiducia nel giornalismo.

Con SkyTG24 lavoriamo per creare consapevolezza nel pubblico su rischi, opportunità e potenzialità dell'Intelligenza Artificiale, selezionando quotidianamente le notizie più importanti sul tema, cercando di rispondere alla domanda di informazione sulle novità tecnologiche, gli impatti sociali e giuridici, e sviluppando approfondimenti e contenuti speciali.

Con l'obiettivo di dare un contributo alla formazione del quadro normativo di riferimento basato sull'esperienza nell'innovazione dei processi, abbiamo trovato una via concreta di collaborazione con le istituzioni con il progetto di ricerca **AI4TRUST**.

Finanziato dal programma Horizon Europe dell'Unione Europea, il progetto - che è iniziato a gennaio 2023 e si concluderà a febbraio 2026 - vede la partecipazione, insieme a Sky TG24, di altri 16 partner europei: università e centri di ricerca, *fact checker* e media, coordinati dalla Fondazione Bruno Kessler, e ha l'obiettivo di **combinare** le potenzialità dell'**Intelligenza Artificiale** con le **abilità umane** per contrastare la disinformazione online.

Il sistema di AI4TRUST si basa su un approccio allo sviluppo tecnologico incentrato sull'uomo e allineato ai valori sociali ed etici europei. La finalità è sviluppare una piattaforma contro la disinformazione che combini l'apporto dell'intelligenza artificiale con le verifiche di giornalisti e fact-checker.

Un **sistema ibrido**, basato su soluzioni avanzate di AI, che consenta di monitorare diverse piattaforme social, analizzandone i contenuti (testo, audio, foto e video) in più lingue. La piattaforma consentirà di selezionare i contenuti ad alto rischio di disinformazione e li segnalerà per la revisione a fact-checker e giornalisti, al fine di aumentarne la capacità di monitoraggio e di controllo.

Vediamo le soluzioni di IA generativa come un alleato per gli sviluppatori. L'Intelligenza Artificiale sta infatti offrendo molteplici opportunità per ottimizzare le infrastrutture nelle telecomunicazioni e nei media, migliorando significativamente la quality of experience (QoE) attraverso tecniche di **manutenzione predittiva**.



Trasversalmente a questi processi, ci troviamo ad affrontare la sfida di riuscire a far evolvere le **competenze** delle persone su fronti a prova di futuro.

Rendere l'azienda pronta per affrontare le sfide che si presenteranno dal punto di vista delle risorse umane è un obiettivo fondamentale, al cui raggiungimento può senz'altro contribuire l'uso dell'Intelligenza Artificiale nel coadiuvare il processo di formazione e crescita. Ciò ovviamente comporta dei costi cospicui, che le aziende non possono sostenere da sole.

Per citare un esempio, Sky ha realizzato il progetto **Butterfly** volto a favorire la rigenerazione delle competenze e delle professionalità e lo sviluppo di nuove capacità della popolazione aziendale.

Il progetto si è basato sull'analisi e la valutazione delle competenze legate ai **ruoli del futuro**, quindi del *gap* esistente, e su piani di **reskilling** e **upskilling**, un processo vincente che ha permesso di ricollocare su base volontaria centinaia di persone da ruoli in dismissione a ruoli nuovi e completamente diversi, creando nuove opportunità di carriera e consentendo di sviluppare le competenze tecniche e soft necessarie.

Grazie a questo impegno, ci siamo recentemente aggiudicati l'**HR Innovation Award degli Osservatori Digital Innovation**, istituito dall'Osservatorio HR Innovation Practice del Polimi School of Management, nella categoria "Come sviluppare e acquisire le competenze del futuro".

Il progetto Butterfly ha apportato benefici sostanziali, accrescendo la consapevolezza sull'evoluzione del business, aprendo nuove prospettive ai collaboratori maggiormente impattati dall'evoluzione tecnologica del proprio ruolo e generando motivazione nel mettersi in gioco e sviluppare nuove competenze.

Nel nostro *business case*, i costi del programma sono stati coperti in gran parte con il Fondo Nuove Competenze. La strada della responsabilità sociale nei confronti dei propri dipendenti, con la rigenerazione delle competenze delle persone al fine di garantire continuità occupazionale, non può non essere accompagnata da adeguate **politiche pubbliche**.

Come azienda siamo dunque profondamente consci dei temi etici e sociali legati allo sviluppo e adozione dell'IA generativa e consideriamo prioritari lo studio e l'esplorazione controllata, guidati dall'impegno nel bilanciare l'innovazione tecnologica con l'etica e la responsabilità aziendale, ponendoci come **leader** nella creazione di un **futuro sostenibile e centrato sull'umanità**.